

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU TAHUN 2019

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (SI) Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh :

NUR PAZIRA
NIM : 11744202628

PROGRAM STRATA 1 (S1)
PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1442 H/2021 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.A. Sumbawati RT 11 No. 255 Simp. Madris, Mangrove - Pekanbaru 28215 Telp. 0835 4422011
Fax 0835 4411002 Web: www.uin-suska-riau.ac.id E-mail: info@uin-suska-riau.ac.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nur Pazira
NIM : 11744202628
Judul : Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019

Teladi dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 09 Maret 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Maret 2021



Dekan,
Dr. Nuzuln. M.A
NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Toni Hattabuo, M.Si
NIP. 19780607 200701 1 024

Sekretaris/Penguji II

Nur Alhidayatillah, M.Kom.1
NIK. 130 417 027

Pengji III

Zulkarnain, M.Ag
NIP. 19710112 200112 1 000

Pengji IV

Muhammad AG, M.Pd.I
NIP. 19710112 200112 1 000



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : **Nur Pazira**

Nim : 11744202628

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **"Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019"**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna mempelajari tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidl, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP. 198111182009011006

Imron Rosidl, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP. 198111182009011006



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebarto No.105 KM.18 Simpang Baru Peram Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sg@pekanbaru-info.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Nur Pazira

NIM : 11744202628

Judul : "RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR TAHUN 2019"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Jum'at


Tanggal : 15 Mei 2020

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.


Pekanbaru, 19 Agustus 2020

Penguji Seminar Proposal

Penguji I


Khairuddin M. Ag
NIP. 19720817009101002

Penguji II


Drs. H. Syahril Romli, M. Ag
NIP. 197106121998031003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web:www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Pazira

Nim : 11744202628

Tempat /tanggal lahir : Moro, 02 Mei 1999

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **“Respon Jamaah Umroh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 09 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,

Nur Pazira
NIM. 11744202628

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 18 Februari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	: 5 (Eksemplar) Skripsi	Dekan
Hal	: Pengajuan Ujian Skripsi	Fakultas Dakwah dan Komunikasi
	a.n Nur Pazira	Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Nur Pazira, NIM. 11744202628** dengan judul **"Respon Jamaah Umroh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP. 198111182009011006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT,
karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta Bapak Azman dan Ibu Salbiah
terimakasih karena telah mencurahkan kasih sayang yang
tak mungkin dapat terbalaskan jasanya, dan selalu
mendoakan, dan memberi motivasi dan dukungan demi
keberhasilan studi ini.

Saudara kandung yaitu abang Muhammad Fazly,
adik Muhammad Faris dan adik Nur Hasanah.
Yang selalu memberikan semangat dan setia menemani.

Orang-orang yang selalu siap menemani dan membantu di
saat kesulitan, sebagai alarm disetiap kebaikan, dan selalu
memberikan motivasi: Teman-teman seperjuangan, serata
sanak saudara

Almamaterku UIN SUSKA RIAU

“NUR PAZIRA”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

Ayat at-taubah 40

... لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا ...

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita”. (Q.S.At-Taubah:40)

Dalam hidup hanya ada dua pilihan, sukses gagalnya suatu usaha kitalah yang menentukan pilihan.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nur Pazira

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan. Yang di mana pentingnya Kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hak mutlak untuk dipenuhi oleh lembaga. Oleh karena itu, perlu menggunakan cara untuk mewujudkannya melalui *win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan disamping kepentingan lainnya, karena pada hakikatnya pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap perusahaan, khususnya dalam hal memberikan *image* yang baik bagi perusahaan di mata masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif presentase. Sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan berjumlah 30 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner atau angket dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil rata-rata presentase yaitu sebesar 83% atau 0,83 yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden dan berada pada rentang yang dikategorikan puas. Sehingga dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019 adalah sangat puas.

Kata Kunci: *Respon Jama'ah, Kualitas Pelayanan, PT. Sela Express Tour Pekanbaru*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nurpazira

Department : Management of Dakwah

Title : The Response of Umrah Pilgrims on the Service Quality of Staffs at PT. Sela Express Tour Pekanbaru in 2019

This research is motivated by the response of the umrah pilgrims to the quality of employee service. In fact, service quality of employee is the main attraction for customers. Therefore, it is necessary to use a better way to make both customers and employees feel victorious and no one is harmed. Service is one of the things that must be prioritized by the company. This is because, in essence, good service will have a good impact on the company, especially in terms of providing a good image for the company in the eyes of the community. The purpose of this study is to know the level of satisfaction of umrah pilgrims from their responses to the service quality of employees at PT. Sela Express Tour Pekanbaru in 2019. The study uses a percentage quantitative descriptive method. The samples are selected based on purposive sampling technique about 30 respondents. Data are collected from observation, questionnaires and documentation. The results of this study indicate that the average percentage of 83% or 0.83 is obtained from distributing questionnaires to respondents and is in the range categorized as very satisfied. Therefore, it can be concluded that the response of the umrah pilgrims to the service quality of employees at PT. Sela Express Tour Pekanbaru in 2019 is very good. It means that the umrah pilgrims are very satisfied with the service quality of employees.

Keywords: *Umrah Pilgrims, Response, Service Quality, PT. Sela Express Tour Pekanbaru.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah wabarokatu

Puji syukur kepada Allah, Dzat yang maha menciptakan dan maha pemilik kebenaran yang hakiki. Kekasih Allah, Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah, sholawat serta salam semoga terlimpah curahkan untukmu wahai junjungan dan *uswatun khasanah* kami.

Setelah melalui perjalanan, perjuangan, halangan dan rintangan yang telah penulis lalui. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“RESPON JAMA’AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU TAHUN 2019”**.

Skripsi ini di ajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

Dua sosok yang tak mungkin dapat terbalaskan jasanya, kepada Ayahanda Azman dan Ibunda Salbiah, yang selalu mendo’akan anaknya, yang tetap tenang dan tegar ketika anakmu mengeluh, memberikan motivasi dan dukungan, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kepada saudara kandung abang dan adik-adik. Fazly, Faris, Sanah serta seluruh keluarga besar tercinta yang selalu memberikan keceriaan dan kekonyolannya serta memberikan tawa kepada penulis.
3. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Nurdin, MA selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarih Kasim Riau.
5. Dr. Masduki, M. Ag selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, M. Si selaku Wakil Dekan II, dan Dr. azmi, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas dakwah dan Komunikasi UNiversitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Pembimbing skripsi yang telah telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Khairuddin, M. Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Hj. Darelmiwati Malik selaku komisariss PT. Sela Express Tour Pekanbaru
10. Hj. Rosmani dan H. Minanda Efda Putra S.E yang sudah membantu untuk bisa melaksanakan penelitian di PT. Sela Express Tour Pekanbaru.
11. Sahabat-sahabat seper-iman dan seperjuangan yaitu: Didi, Putri Widia Lestari, Khairun Natasya, Sari Wahyu Ningsih, Nurul alfika.
12. Senior-senior di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Yaitu Mhd. Arifin, S.Sos, Agit Ekkana, S.Sos, dan Nurhadi Riska Kurnia, S.Sos.
13. Sahabat-sahabat terbaik SHIRENANNISA yang saling memotivasi dan membantu di saat kesulitan, sebagai alarm di setiap kebaikan, semoga senantiasa menjadi partner dalam hal apapun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Teman-teman KKN 2020 Desa Karya Indah yaitu Cindy, Kris Oktaviani, Ricky Chandra, Ilham Sidik Permana, Umma Yasin.
15. Teman-teman angkatan 2017 yaitu Nurul Azmi, Elsa Kusuma Putri, Kinanti Arumbinang, dian Syafitri, Nurhaviza dan lain-lain.
16. Seluruh Teman-taman MTHU-B dan teman-teman Manajemen Dakwah angkatan “17”
17. Teman-teman Praktik Profesi (Job Training) di kantor Dinas Pariwisata Provinsi Pekanbaru
18. Serta seluruh Pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Pekanbaru, 26 November 2020

Nurpazira
11744202628

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Permasalahan	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II TINJAUAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kajian Terdahulu	19
C. Konsep Operasional.....	21
D. Hipotesis	23
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Sumber Data	26
E. Teknik dan Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya PT. Sela Express Tour	30
B. Profil PT. Sela Express Tour	31
C. Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour	31
D. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour	32

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan	58

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Konsep Operasional	22
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 5.2	Usia Responden	37
Tabel 5.1.1	Jawaban Tentang Brosur PT. Sela Express Tour selalu diupdate oleh karyawan	37
Tabel 5.1.2	Jawaban tentang Karyawan Memberikan Kemudahan dalam Proses Akses Layanan Administrasi	38
Tabel 5.1.3	Jawaban Tentang Karyawan Menyediakan Formulir Pendaftaran Umrah	39
Tabel 5.1.4	Jawaban Tentang Karyawan Mampu Menyampaikan Layanan Secara Benar Sejak Awal.....	39
Tabel 5.1.5	Jawaban Tentang Karyawan Mampu Menyampaikan Layanan Sesuai dengan Waktu yang ditentukan	40
Tabel 5.1.6	Jawaban Tentang PT. Sela Express Tour Adalah Salah Satu Travel Umrah Yang Terpercaya.....	41
Tabel 5.1.7	Jawaban Tentang Karyawan Mampu Berkomunikasi Dengan Jelas, Menyenangkan Dan Mampu Menangkap Keinginan Dan Kebutuhan para Calon Jama'ah	41
Tabel 5.1.8	Jawaban Tentang Karyawan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah Layanan Atau Keluhan Dari Pelanggan Dan Calon Jama'ah	42
Tabel 5.1.9	Jawaban Tentang Karyawan Memiliki Kemampuan Untuk Membantu Jama'ah Dalam Menuntaskan Masalah Berkaitan Dengan Pelayanan PT. Sela Express Tour.....	43
Tabel 5.1.10	Jawaban Tentang Karyawan Mampu Memberikan Informasi Dengan Baik Tentang Sesuatu Yang Dibutuhkan Jama'ah	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.1.11	Jawaban Tentang Karyawan Memberikan Informasi Secara Terperinci Tentang Sesuatu Yang Dibutuhkan Jama'ah	44
Tabel 5.1.12	Jawaban Tentang Karyawan Mampu Melakukan Komunikasi Interaktif Dengan Jama'ah	45
Tabel 5.1.13	Jawaban Tentang Karyawan Memberikan Pelayanan Sepenuh Hati	45
Tabel 5.1.14	Jawaban Tentang Karyawan Selalu Memeberikan Respon Baik Kepada Para Calon Jama'ah Baru Yang Sedang Membutuhkan Bantuan.....	46
Tabel 5.1.15	Jawaban Tentang Karyawan Selalu Menerima Saran Yang Diberikan Oleh Jama'ah Dengan Baik	47
Tabel 5.1.16	Jawaban Tentang Karyawan Yang Baik Menimbulkan Rasa Percaya Jama'ah	47
Tabel 5.1.17	Jawaban Tentang Karyawan Lebih Mendahulukan Kepentingan Jama'ah.....	48
Tabel 5.1.18	Jawaban Tentang Karyawan Memberikan Perhatian Lebih Kepada Jama'ah Sakit Dan Lansia	49
Tabel 5.1.19	Jawaban Karyawan Karyawan Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan Santun	49
Tabel 5.1.20	Jawaban Fasilitas Kantor Jama'ah PT. Sela Express Tour Pekanbaru Bersih.....	50
Tabel 5.1.21	Jawaban Penampilan Karyawan PT. Sela Express Tour Sangat Rapi.....	51
Tabel 5.1.22	Jawaban Adanya Kemudahan berikan Untuk Calon Jama'ah Baru Saat Ingin Melakukan Pendaftaran	51
Tabel 5.1.23	Jawaban Karyawan Mampu Meluangkan Waktu Untuk Menanggapi Pertanyaan Jama'ah	52
Tabel 5.1.24	Jawaban Karyawan Karyawan Tanggap Melayani Keluhan Jama'ah.....	53
Tabel 5.1.25	Jawaban Karyawan Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan Jama'ah Selama Pelaksanaan Umrah	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.1.26	Jawaban Karyawan Bertanggung Jawab Terhadap Kenyamanan Jama'ah.....	54
Tabel 5.1.27	Jawaban Karyawan Mampu Memberikan Jaminan Pelayanan Kepada Jama'ah	55
Tabel 5.1.28	Jawaban Karyawan Mampu Membuat Calon Jama'ah Merasa Aman Sewaktu Melakukan Transaksi	55
Tabel 5.1.29	Jawab Karyawan Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Dengan Terang Dan Jelas	56
Tabel 5.1.30	Jawab Karyawan Memberikan Perhatian Kepada Jama'ah Berdasarkan Pelayanan Yang Diberikan	57
Tabel 5.2.1	Rekapitulasi Secara Umum Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019.....	58
Tabel 5.2.2	Kriteria Item Penilaian	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	33
-------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Umrah di Indonesia sangat pesat karena sebagian besar penduduknya beragama Islam. Hal ini dapat menjadi Indonesia sebagai Negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia. Ibadah Haji dan Umrah yang di impikan setiap muslim di indonesia. Tetapi dengan status Indonesia dengan penduduk muslim terbesar didunia membuat kuota haji untuk jama'ah haji diindonesia lebih besar dari Negara-negara lain, tetapi tetap tidak mampu menutupi jumlah permintaan. Oleh karna itu sangat ini banyak yang memilih melaksanakan Ibadah Umrah terlebih dahulu.

Umrah merupakan Ibadah yang dalam penyelenggaraan tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka peluang inilah yang dilirik oleh Travel penyelenggaraan Haji dan Umrah berkompetensi untuk menarik simpati jama'ah. ¹Semuanya berlomba-lomba menawarkan paket dan program yang menarik, meliputi pembinaan, pelayananan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Travel Haji dan Umrah adalah salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada jama'ah nya agar dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara Travel yang semakin ketat dan sengit.

Dalam dunia Bisnis Pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk memperkenalkan produk/jasa yang ditawarkan dalam menentukan keuntungan pada perusahaan.² Proses pemasaran banyak dilakukan berbagai hal, salah satunya dengan memanfaatkan Internet sebagai media untuk meningkatkan bisnis pada perusahaaan tersebut. Dengan melakukan pemasaran online maka pelaku bisnis dapat beradaptasi dalam

¹ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Public*, (Jakarta: Kencana, 2007),

² M.Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 25.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghadapi persaingan bisnis kedepannya serta membuka peluang baru dalam hal memasarkan produknya.

Pentingnya Kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hak mutlak untuk dipenuhi oleh lembaga. Oleh karena itu, perlu menggunakan cara untuk mewujudkannya melalui *win solution* yaitu keadaan kemana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan dapat dikata bahwa lembaga tersebut telah melakukan tugasnya dengan maksimal. Kepuasan pelanggan dinilai apabila pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara maksimal.³ Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 “Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan Untuk Memberikan Pembinaan, Pelayanan, dan Perlindungan yang sebaik-baiknya. Melalui Sistem dan Manajemen Penyelenggaraan yang baik agar Pelaksanaan Ibadah Haji dapat berjalan dengan Aman, Tertib, Lancar dan Nyaman sesuai dengan Tuntutan Agama serta Jamaah Haji dapat Melaksanakan Ibadah secara Mandiri sehingga diperoleh Haji Mambrur”.

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jama'ah haji dalam beberapa tahun akhir ini. Latar belakang jama'ah haji selama ini sebagian besar (lebih dari 60%), berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah, mulai menurun, sedangkan dari kalangan masyarakat kota, seperti: tokoh-tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha dan intelektual, mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji. Angka statistic menunjukkan terdapat peningkatan jumlah jama'ah haji berasal dari perkotaan dengan pendidikan yang tinggi.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan disamping kepentingan lainnya, karena pada hakikatnya pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap perusahaan, khususnya dalam hal memberikan image yang baik bagi perusahaan di mata masyarakat.

³Republik Indonesia, undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Bab 2, Pasal 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴Kualitas suatu perusahaan ataupun organisasi bisa dinilai baik atau tidak nya apabila ada perusahaan lainnya yang bergerak dalam bidang yang sama, sekaligus menjadi pembeda dari perusahaan tersebut.

PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019, dalam menjalankan pelayanan terhadap berbagai masalah internal yang mencakup pada pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan melalui observasi, penulis menemukan beberapa gejala-gejala terhadap kualitas pelayanan karyawan di Pt. Sela Express Tour pekanbaru Tahun 2019 sebagai berikut:

1. Tidak sepenuhnya dirasakan oleh jama'ah seperti suntik vaksin dan kesehatan yang masih mengandalkan jama'ah tanpa merangkum pelaksanaan semuanya oleh PT. Sela Express Tour itu sendiri.
2. Pelayanan di Mekkah selalu tidak terkoordinir, koper dan peralatan jama'ah dan akhirnya tertinggal sebelum kepulangan.
3. Fasilitas kesehatan nya kurang memadai.
4. Karyawan Pt. Sela Epress Tour kurang mendengarkan keluhan dari jama'ah.
5. Adanya keterlambatan dalam melaksanakan tugas dan kurangnya memberi perhatian kepada jama'ah.

Berdasarkan dari gejala-gejala yang timbul dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah dengan judul ***“Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019”***.

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul ***“Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019”*** ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Dengan maksud, untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalah pahaman terhadap judul

⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta:Graha Ilmu , 2013), 70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut.

1. Respon

Respon yaitu tingkah laku yang merupakan tanggapan atau balasan (respon) dari jama'ah umrah⁵. Namun dalam kajian ini respon dikaitkan dengan kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan jama'ah umrah.

2. Jama'ah Umrah

Jama'ah Umrah adalah sejumlah orang yang dikumpulkan oleh suatu tujuan.⁶ Jama'ah dalam penelitian ini adalah sekumpulan orang yang mengikuti ibadah umrah di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019.

3. Pelayanan

Menurut AS. Moenir, pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Secara singkat dapat diartikan bahwa pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Di mana usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan⁷.

Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana pelayanan dari segi jasa, waktu, tempat, fasilitas, materi, media maupun metode yang diberikan oleh PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019 terhadap para jamaah.

⁵ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi Kedua (Jakarta: Pustaka Abadi, 1997), 747.

⁶ Said bin Ali bin Wahf AL-Qahtani, *Lebih berkah dengan sholat berjama'ah*, terj: Muhammad bin Ibrahim, (Solo: Qaula, 2008), 19.

⁷ Kholifatun, *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Kegiatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Periode 2014*, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015), 27.

⁷ Ardiansyah, *Studi Komparasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Customer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*, (Jurnal Ketahanan Sosial, Vol 23 No.1, 23 Desember 2014), 20.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang Masalah yang telah diuraikan maka dapat di Identifikasikan beberapa Permasalahan sebagai berikut:

- a) Fasilitas Kesehatan yang Kurang Memadai.
- b) Ragu-ragu dalam Melayani Jama'ah.
- c) Kurang Mendengarkan Keluhan Jama'ah.
- d) Kurang Memberikan Perhatian yang Serius.
- e) Keterlambatan dalam Melaksanakan tugasnya.
- f) Keterlambatan Pemulangan jama'ah.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar peneliti yang akan diteliti lebih terfokus dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada pembahasan “Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tout Pekanbaru Tahun 2019”.

3. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Pt. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019 ?”**

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji “Respon kepuasan jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan.
- 2) Menjadi bahan informasi ilmiah bagi penelitian-penelitian yang hendak mengetahui respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program sarjana strata satu (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana social (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 3) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dilakukan sebagai wahana untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan tentang Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat juga menjadid penilaian bagi PT. Sela Express Tour Pekanbaru.

2. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dan penulisan pada profosal ini, maka penulis mengklasifikasi permasalahan yang terbagi dalam tiga bab, pada masing-masing bab terdiri sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini menguraikan Kajian Teori, Kajian terdahulu yang relevan dengan Penelitian dan Kerangka Fikir yang digunakan dalam Penelitian.

BAB III

: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM

Pada bab ini terdiri dari sejarah berdirinya Pt. Sela Express Tour, visi dan misi PT. Sela Express Tour, struktur organisasi Pt. Sela Express Tour, program PT. Sela Express Tour.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai penelitian dan pembahasan yang akan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai masalah dan tujuan penelitian.

BAB VI

: PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KONSEP OPERASIONAL

A. Tinjauan Pustaka

1. Teori Respon

a. Definisi Respon

Respon menurut kamus lengkap bahasa Indonesia yakni reaksi, tanggapan, sambutan, jawaban, merespon, menanggapi, memberi jawaban, menyikapi dan menyambut. Menurut Jalaludin Rakhmat, respon adalah suatu kegiatan dari organisme itu bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiap kegiatan yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan⁸.

Menurut Poerwadarminta, respon diartikan sebagai tanggapan, reaksi dan jawaban⁹. Respon akan muncul dari penerimaan pesan setelah terjadinya serangkaian komunikasi.

b. Faktor Terbentuknya Respon

Tanggapan yang dilakukan seseorang dapat terjadi jika terpenuhi faktor penyebabnya. Hal ini perlu diketahui supaya individu yang bersangkutan dapat menanggapi dengan baik. Pada proses awalnya individu mengadakan tanggapan tidak hanya dari stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar. Tidak semua stimulus yang ada persesuaian atau yang menarik darinya. Dengan demikian lah maka akan di tanggapinya oleh individu tergantung pada stimulus juga bergantung pada keadaan individu itu sendiri.

⁸ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), 51.

⁹ Poerwadarminta, *Psikologi Komunikasi* (Jakarta: UT, 1999), 43.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain, stimulus akan mendapatkan pemilihan dan individu akan bergantung pada 2 faktor. (bimo walsito, 1999:55) yaitu:

1) Faktor Internal

Yaitu faktor yang ada dalam diri individu manusia itu sendiri dari dua unsur yakni rohani dan jasmani. Seseorang yang mengadakan tanggapan terhadap stimulus tetap dipengaruhi oleh eksistensi kedua unsur tersebut. Apabila terganggu salah satu unsur saja, maka akan melahirkan hasil tanggapan yang berbeda intensitasnya pada diri individu yang melakukan tanggapan atau akan berbeda tanggapannya tersebut antara satu orang dengan orang lain. Unsur jasmani atau fisiologis meliputi keberadaan, keutuhan dan cara kerja atau alat indera, urat syaraf dan bagian-bagian tertentu pada otak. Unsur-unsur rohani dan fisiologinya yang meliputi keberadaan dan perasaan (feeling), akal fantasi, pandangan jiwa, mental, pikiran, motivasi, dan sebagainya.

2) Faktor Eksternal

Yaitu faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda perangsang atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus. Bimo walgito dalam bukunya menyatakan bahwa faktor psikis berhubungan dengan objek menimbulkan stimulus dan stimulus akan mengenai alat indera.

c. Macam-Macam Respon

Respon dibedakan menjadi dua macam yaitu :

- 1) Respon positif yaitu respon yang mendorong perilaku komunikasi berikutnya.
- 2) Respon negative yaitu respon yang menghambat perilaku komunikasi.¹⁰

¹⁰ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Steven M. Cahaffe yang dikutip oleh Jalaludin Rahmat, respon dibagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Kognitif yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, kecerdasan, keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami atau dipersepsikan oleh khalayak. Efek kognitif adalah akibat yang timbul pada diri komunikan yang sifatnya informatif bagi dirinya, dalam efek kognitif ini bagaimana media massa dapat membantu khalayak dalam mempelajari informasi yang bermanfaat dan mengembangkan keterampilan kognitif.¹¹
- 2) Afektif yaitu respon yang berkesinambungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul baik ada perubahan pada apa yang disenangi khalayak terhadap sesuatu. Tujuan dari respon afektif bukan hanya sekedar memberitahu kepada khalayak agar menjadi tahu tentang sesuatu, tetapi lebih dari itu, setelah mengetahui informasi yang diterimanya, khalayak diharapkan dapat merasakannya.¹²
- 3) Konatif adalah respon yang berhubungan dengan perilaku nyata khalayak yakni meliputi meliputi tindakan atau kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari. Respon ini timbul apabila ada perubahan pada apa yang disenangi oleh khalayak terhadap sesuatu.¹³

2. Umrah

Umrah merupakan rukun Islam yang kelima, yang diwajibkan bagi segenap kaum muslim yang “Mampu” melaksanakannya sekali seumur hidup. Kewajiban ini didasarkan kepada firman Allah yang berbunyi:

Surat Al-Baqarah Ayat 158:

¹¹ Imo Walgito, *Psikologi Sosial : Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Andi, 2002), 80.

¹² Umarno, *Filsafat dan Etika Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), 57.

¹³ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), 218.

﴿إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber’umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui.”¹⁴

Ayat ini menjelaskan kewajiban melakukan Sa’i antara Shafaa dan Marwa saat beribadah haji dan umroh. Barang siapa melaksanakannya dengan hati ikhlas karena Allah Ta’ala, maka Allah akan melihat amalan tersebut dan memberinya pahala berlimpah.

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci (mekkah). Tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di Madinah tepatnya di Masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna ziarah atau kunjungan. Umrah juga bisa di artikan dengan menyengajakan, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sa’I, mencukur habis memendekkan rambut, dan ihram.¹⁵

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi. Sedangkan Mu’tamir bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi Masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Umrah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006).

¹⁵ Al-kahwali Muhammad Ablah, *Buku Induk haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009) cet-1, 10

yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya” (HR. Al-Bukhori).¹⁶

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Roger mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan¹⁷. Menurut Elliot¹⁸ kualitas ialah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan. Kualitas merupakan seberapa baik sebuah produk sesuai dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Kualitas meliputi kualitas kinerja, kualitas kesesuaian, daya tahan dan kehandalan.

Kualitas kinerja mengacu pada tingkat dimana karakteristik produk itu beroperasi. Kualitas kesesuaian merupakan tingkat dimana semua unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi sasaran yang dijanjikan. Daya tahan adalah suatu ukuran usia operasi produk yang diharapkan dalam kondisi normal ataupun berat. Sedangkan kehandalan merupakan ukuran suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode waktu tertentu¹⁹. Jadi, pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan

¹⁶ M. Nashiruddin Al-Albani, “*Ringkasan Shahih Bukhori*”, (Depok, Gema Insani 2003), 562

¹⁷ Roger.GS, *Implications for Marketing Strategy*, (Dallas: BPS, 1995), 157.

¹⁸ Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004), 99.

¹⁹ AS.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan kepuasan²⁰. Sedangkan untuk kualitas pelayanan itu sendiri, terdapat beberapa pengertian. Menurut J. Supranto²¹ kualitas pelayanan adalah sebuah kata bagi penyedia jasa yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Definisi dari Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manajemen operasi, perencanaan produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa²². Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan

²⁰Ardianysah, *Studi Komparasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Customer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*, (Jurnal Ketahanan Sosial, Vol 23 No.1, 23 Desember 2014), 20.

²¹Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

²²Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas), (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004), 105.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasuk suatu proses merupakan proses sebelumnya.

Suatu perusahaan harus mampu menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan kepada pelanggan yang memang diinginkan oleh para pelanggannya. Jasa pelayanan ini juga harus efektif dalam memenangkan persaingan. Maka beberapa keputusan harus diambil, seperti keputusan tentang jenis pelayanan pokok yang akan ditawarkan, seberapa lengkap setiap pelayanan akan disajikan, serta bentuk dari masing-masing pelayanan tersebut.

Kualitas sangat erat kaitannya dengan pelayanan prima. Pelayanan Prima (Excellent Service) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar para konsumen selalu loyal terhadap perusahaan yang bersangkutan. Pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah, di antaranya:

- a. Meningkatkan hubungan pelanggan dengan karyawan
- b. Meningkatkan minat pelanggan
- c. Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap citra perusahaan menjadi tinggi
- d. Saling menghargai satu sama lain

Tjiptono mengatakan definisi pelayanan prima mengandung 3 hal pokok, yaitu adanya kaitan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi dengan standar layanan tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tingkatan Kualitas Pelayanan

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilakukan suatu pihak dengan pihak lainnya. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Setiap perusahaan perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan dimata pelanggan atau masyarakat umumnya. Untuk meningkatkan citra perusahaan, pihak perusahaan perlu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan ini disebut sebagai *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Service Assistance* (SA)²³.

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer Service* memegang peranan penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. CS juga harus dapat menjaga pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.

Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata atau lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan sebagainya. Oleh karena itu dalam menentukan kualitas pelayanan maka terlebih dahulu harus mengetahui tingkatan pelayanan. Dalam Quality Vocabulary, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*)

²³ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 298.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan (*Conformance to the Requirements*). Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, di antaranya :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
- 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Dalam dunia bisnis mengenai ungkap *"Every Bussines is a Service Bussines"*. Semakin hari, aspek pelayanan semakin mendapatkan perhatian, bahkan untuk perusahaan bukan jasa (pelayanan). Perusahaan manufaktur pun menyadari bahwa tanpa pelayanan yang baik, setinggi apapun kualitas produknya, kalau tidak dibarengi dengan pelayanan, pelanggan akan lari keproduk pesaing²⁴

Berdasarkan Uraian diatas dalam hal kualitas, pelayanan memiliki tujuh dimensi yaitu²⁵:

- 1) Kepuasan pelanggan yaitu pernyataan sikap puas yang diungkapkan oleh pelanggan.

²⁴M. Taufik Amir, *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern*, (Jakarta: PPM, 2004), 26.

²⁵Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2013), 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kehandalan yaitu segala jenis pelayanan yang dilakukan secara cepat, tepat sasaran dan sesuai tujuan.
- 3) Ketanggapan yaitu kecepatan petugas dalam memberikan informasi dan kecepatan petugas dalam melaksanakan tugasnya.
- 4) Jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memahami pelanggan. Para petugas juga harus tampil dalam melaksanakan tugasnya.
- 5) Empati yaitu petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.
- 6) Bukti Fisik yaitu semua fasilitas harus memadai seperti pemodokan, Catering, Transportasi dan kesehatan.
- 7) Responden : yaitu pelanggan yang puas terhadap produk yang diinginkannya.

Salah satu pendekatan Kualitas Pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Metode Servqual (*Service Quality*).²⁶ Dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang mereka terima atau peroleh. Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan.

Jika kenyataan nya lebih dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan disebut memuaskan.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.

²⁶Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik ...* 85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kepuasan**a. Kepuasan Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. Pelayanan yang terbaik pada konsumen dan tingkat kualitas yang dicapai secara konsisten dengan memperbaiki layanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan internal maupun standar eksternal.²⁷ Memuaskan kebutuhan konsumen berarti memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Hal ini dapat dibuktikan bahwa kualitas adalah ciri serta sifat pelayanan dari suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan yang memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas yang telah diharapkan konsumen.

b. Respon Kepuasan

Adapun indikator-indikator respon kepuasan jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan adalah:

- a. Respon kognitif terjadi bila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, atau dipersepsi khalayak. Respon ini berkaitan dengan transmisi pengetahuan, keterampilan, kepercayaan atau informasi.
- b. Respon afektif timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi atau dibenci khalayak. Respon ini berhubungan dengan emosi, sikap, atau nilai.
- c. Respon behavioral merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan, atau kebiasaan perilaku.²⁸

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeka., 2005), 95.

²⁸ Dennis Mc. Quali, *Teori Komunikasi Massa*, 1987, 234

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kajian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, analisis yang digunakan dan pengolahan data yang dilakukan peneliti-peneliti tersebut adalah sebagai berikut:

1. Skripsi **Risalatul Azizah** yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Hasuna Tour Yogyakarta Periode 2014)”**. Skripsi ini menjelaskan bahwa nilai signifikan t hitung 70,4% yang didapat dari pengujian konfisien determinasi r square, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Hasuna Tour Yogyakarta, sisanya 29,6% dipengaruhi faktor lain. Adapun persamaan penelitian yang di tulis oleh Rislatal Azizah dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya mengarah kepada kualitas pelayanan pelanggan sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan karyawan.²⁹
2. Skripsi **Fadliyah** yang berjudul analisis **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta”**. Dalam skripsi ini menjelaskan bahwa dari hasil analisis data menunjukkan pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis data juga menunjukkan bahwa dimensi responsiveness berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.³⁰ Adapun persamaan penelitian fadhliyah dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas kualitas

²⁹ Rislatal Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi Pada Jamaah Haji dan Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Hasuna Tour Yogyakarta, Periode 2014)* Skripsi, (Tidak Diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014), 80

³⁰ Fadliyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta*, Skripsi (Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, 2007)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan sedangkan perbedaannya ialah pada penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bmt multazam dan penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan karyawan.

3. Skripsi **Ishom Syahrul Ghofur** yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al-Barokah tahun 2012)”**. Skripsi ini menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Mempunyai Pengaruh yang Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Al-Barokah Pada Tahun 2012 Dengan Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*, yang mempengaruhi. Dari penelitian tersebut membedakan dari penelitian sebelumnya, dimana penelitian melakukan penelitian di KBIH.
4. Skripsi **Miftahul Ulum** yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata”**. Skripsi ini menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik kepada Para Jama'ah Umrah di Indonesia. PT. Alia Indah Wisata dengan terdapat lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.³¹ Adapun persamaan penelitian yang ditulis Miftahul Ulum dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Kualitas Pelayanan tingkat kepuasan jama'ah sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya mengarah kepada Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang Kualitas Pelayanan Karyawan.
5. Jurnal yang ditulis oleh Nai'matul Hanim dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo”**. Dalam penelitian ini pengumpulan data berupa angket. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah 1 dan 2 menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dikuatkan dengan uji t, sedangkan untuk menjawab

³¹ Lupiyoadi, Rambat. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat, 2001, 148.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rumusan masalah 3 menggunakan analisis regresi linier berganda yang dikuatkan dengan uji f. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,305 > 1,987$, atau besarnya pengaruh ada 17,6%. (2) Secara parsial ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,011 > 1,987$, atau besarnya pengaruh 36,1%. (3) Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $28,894 > 3,10$, atau besarnya pengaruh 40,2%.

Persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dari angket atau kuesioner. Sedangkan perbedaannya adalah, pengolahan data dari penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS, sedangkan yang peneliti gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan statistika sederhana.

© Konsep Operasional

Agar teori yang digunakan dalam penelitian ini kuat untuk diuji maka peneliti merangkum teori ini agar menjadi satu kesatuan yang bersangkutan, hal ini dilakukan untuk tercapainya hasil sebuah penelitian. Setiap penelitian kuantitatif selalu dimulai dengan menjelaskan konsep penelitian yang akan digunakan. Konsep penelitian ini merupakan kerangka acuan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mendesain instrumen penelitian.³² Konsep penelitian juga dibangun dengan maksud agar masyarakat akademik atau masyarakat ilmiah dan konsumen penelitian memahami apa yang dimaksud dengan pengertian variabel, indikator, parameter, maupun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian yang dilaksanakan.

³² Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2015), 165.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep operasional merupakan konsep untuk memperjelas kerangka teoretis. Untuk memudahkan penelitian konsep teoretis, perlu dijabarkan teoretis dalam konsep operasional. Penentuan konsep operasional ini dilakukan dengan menentukan indikator-indikator sehingga konsep yang bersifat abstrak dapat diukur. Menurut Burgin Variabel dipahami sebagai fenomena yang bervariasi dalam bentuk kualitas, kuantitas, mutu dan standar. Jadi, variabel adalah karakteristik individu atau objek yang dapat mempunyai nilai, skor, ukuran yang berbeda atau individu atau objek yang berbeda.³³

Berdasarkan teori yang dikutip dari psikologi komunikasi karangan Jalaluddin Rahmat. Respon dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Kognitif yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, kecerdasan, keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami atau dipersepsikan oleh khalayak.
2. Afektif yaitu respon yang berkesinambungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul baik ada perubahan pada apa yang disenangi khalayak terhadap sesuatu.
3. Konatif adalah respon yang berhubungan dengan perilaku nyata khalayak yakni meliputi tindakan atau kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 2.1

Konsep Operasional

Variabel Indikator	Indikator	Sub Indikator
Respon Jama'ah	1. Kognitif	Pengetahuan
		Kecerdasan
		Keterampilan
		Informasi
	2. Afektif	Emosi
		Sikap
		Penilaian
	3. Konatif	Sosial
		Kebiasaan

³³ Ibid, 174.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara tentang suatu hal yang belum tentu kebenarannya, sehingga harus dilakukan untuk mengetahui dugaan tersebut benar atau salah.

Sebagaimana yang dikemukakan Tukiran Taniredja dalam buku penelitian kuantitatif yang mengutip pendapat Ali, Hipotesis diartikan sebagai rumusan jawaban sementara yang harus di uji melalui kegiatan penelitian. Dan menurut Hadi, Hipotesis juga diartikan sebagai dugaan yang mungkin benar, atau mungkin salah. Dia akan ditolak jika salah atau palsu, dan akan diterima jika ada fakta-fakta membenarkannya.³⁴

Berdasarkan teori serta hasil riset yang peneliti lakukan, adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

- Ha : Jama'ah umrah merasa puas terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru pada tahun 2019.
- H₀ : Jama'ah umrah merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru pada tahun 2019

³⁴ Tukiran Taniredja Dan Hidayati Mustafidah , *Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yaitu mengenai respon jama'ah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express tour.

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numenik atau angka³⁵. Metode ini sebagai metode scientific atau ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah yaitu konkrit/empiris, obyektiv, terukur dan sistematis. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif merupakan penelitian melibatkan pada perhitungan atau angka dan kuantitas. Sedangkan pendekatan yang digunakan pada penelitian kuantitatif ialah pendekatan deskriptif serta menggunakan penelitian lapangan dengan melakukan penyebaran angket secara langsung kepada Jama'ah PT. Sela Express Tour sebagai responden.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek atau tempat untuk pelaksanaan kegiatan penelitian. Adapun lokasi penelitian untuk pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan di kantor PT Sela Express Tour Pekanbaru yang terletak di Jalan Soekarno Hatta (Ruko no.07), Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Sedangkan untuk waktu penelitian dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan, tepatnya dimulai pada tanggal 01 Juli 2020.

³⁵ Suryani Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2015), 109.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Populasi dan Sampel**1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.³⁶ Adapun menjadi Populasi dari penelitian ini adalah 200 orang Jamaah Umrah yang sudah berangkat ketanah suci yang berangkat pada tahun 2019.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik penentuan sampel (Teknik Sampling) menggunakan teori Suharsimi Arikunto yaitu *Teknik Random Sampling*. Teknik random sampling ini merupakan Teknik dengan mencampur subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjeknya dianggap sama.³⁷ Apabila jumlah subyek yang dijadikan populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua dan menjadi penelitian populasi. Namun Jika jumlah subyek yang dijadikan populasi besar (diatas 100), maka dapat diambil antara 10 – 15 % , 20 – 25 % Atau lebih.³⁸

Sampel adalah sebagian dari seluruh jumlah Populasi yang diambil dari Populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dianggap mewakili seluruh anggota Populasi.³⁹ Salah satu Metode yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Suharimi Arikunto dalam Bukunya Prosedur Penelitian yang sebagai berikut⁴⁰.

$$n = 15\% \times N$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&*, (Jakarta: Alfabeta, 2018), 80.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 177.

³⁸ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2015), 234.

³⁹ Jusuf Soewadjo, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mutiara Wacana Media, 2012), 129.

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2013,) 323.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

N = Besar Populasi

Sehingga memperoleh sample sebagai berikut

$$n = 15\% \times N$$

$$n = 15\% \times 200$$

$$n = 30$$

Dengan demikian jumlah sampel yang diteliti oleh penulis dalam penelitian adalah 30 jama'ah Umrah di ***PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019***, Cara pengambilan Sampel menggunakan teknik random sampling, yaitu sampel secara acak. Dalam teknik random sampling ini setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian tersebut. Dalam hal ini penulis menggunakan data primer dan skunder. Berikut penjelasannya:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang diteliti.⁴¹ Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner. Angket kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden diminta melalui satu dari alternatif jawaban yang tersedia atau mengisi suatu jawaban secara bebas. Pembentukan kuesioner ini biasanya ditentukan dengan melihat permasalahan dan tujuan penelitian.

2) Data Sekunder

⁴¹ Suryani Hendriyati, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2015), 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dapat berbentuk berbagai skripsi, jurnal, artikel, website, dan buku-buku yang bersangkutan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan permasalahan yang hendak diteliti.⁴² Teknik ini digunakan penulis untuk mencari data dengan mengamati langsung di PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru. Penulis mengamati dan mencatat segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Kuesioner atau Angket

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian. Responden dalam angket ini adalah di ambil dari beberapa jamaah yang sudah Umrah di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019 yang berjumlah 30 orang. Kuesioner atau angket memiliki banyak kebaikan sebagai instrument pengumpulan data.⁴³

Kuesioner atau angket dalam penelitian ini diberi bobot penelitian sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| a. Sangat Puas | Memiliki bobot penilaian 5 |
| b. Puas | Memiliki bobot penilaian 4 |
| c. Cukup Puas | Memiliki bobot penilaian 3 |
| d. Tidak Puas | Memiliki bobot penilaian 2 |
| e. Sangat Tidak Puas | Memiliki bobot penilaian 1 |

⁴²Ibid.

⁴³ Beni Ahmad Sabani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2008), 196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Telaah dokumentasi juga penting untuk menemukan data (informasi) yang diperlukan dalam penelitian. Meskipun demikian data yang diperoleh dari telaah dokumentasi ini klasifikasinya bukan data primer, tetapi masuk dalam klasifikasi data sekunder.

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU Tahun 2019 justru Dakwah memberikan pelayanan terhadap kepuasan jama'ah.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif persentase, yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka-angka, selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel persentase.⁴⁴ Di mana pengolahan data ini menentukan berapa besar efektifitas pendistribusian umroh di PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU Tahun 2019, dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Presentase jawaban

F = Frekuensi (jumlah responden yang memilih jawaban)

N = Total Jumlah Responden⁴⁵

Dan untuk mengukurnya, dikategorikan penilaian sebagai berikut:

1. 0,800-1,000% termasuk kedalam kategori sangat puas.
2. 0,600-0,799% termasuk kedalam kategori puas.
3. 0,400-0,599% termasuk kedalam kategori cukup puas.

⁴⁴ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 241.

⁴⁵ *Ibid*, 130.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. 0,200-0,399% termasuk dalam kategori Tidak Puas
5. 0,00-0,199% termasuk dalam kategori sangat tidak puas

Hal ini merujuk pada klasifikasi yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto bahwa 0,800-1.000% termasuk kategori sangat puas, 0,600-0,799% termasuk kategori puas, 0,400-0,599%, 0,200-0,399% termasuk kategori Tidak Puas dan 0,00-0,199% termasuk kategori sangat tidak puas.⁴⁶

⁴⁶ *Ibid, Prosedur Penelitian*, 248.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya PT. Sela Express Tour Pekanbaru

PT. Sela Express Tour atau disebut juga Sela tour merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel umrah dan haji khusus. PT. Sela Express Tour berdiri pada tahun 2002 yang mana pada awalnya sela tour bernama Muna Tour, namun seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour. Sela Tour didirikan oleh Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibuk Hj. Darhelmiwati, dan sudah beroperasi selama 18 tahun, yang mana pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dan menumpang izin dengan travel lain. Usaha ini kemudian tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahun. Kemudian seiring berkembangnya Sela Tour adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggaraan haji khusus dan umrah dari Kementrian Agama, dengan nomor perpanjangan izin HAJI : 16/2018 dan UMRAH : 118/2018.

Sejalan dengan perkembangnya PT. Sela Express Tour memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta (Ruko) No. 1B, Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru-Riau.

PT. Sela Express Tour adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah. Khusus disini dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jama'ah, Sela Tour memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para jama'ah ketika masih di tanah air maupun di Arab Saudi. Sehingga membuat para Jama'ah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrahnya pada PT. Sela Express Tour.

PT. Sela Express Tour sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman, dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta professional.⁴⁷

⁴⁷ Dokumentasi PT. Sela Express Tour

B. Profil PT. Sela Express Tour

Adapun profil dari PT. Sela Express Tour sebagai berikut:⁴⁸

Nama Perusahaan / Company	: PT. Sela Express Tour
Nama Penanggung Jawab	: H. YUnamarsyah Mathure
Alamat Perusahaan	: Jl. Soekarno Hatta No. 1 B, Pekanbaru-Riau.
Telepon / Phone	: +62 8117 511 000, +62 812760 4060.
Fax	: (0761) 589964
Email	: Pku@selatour.com
Website	: www.selatour.com
Nomor Ijin Haji	: D/57
Nomor Ijin Umrah	: D/127
Ijin Penyelenggara	: PIHK

C. Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour

Dalam hal pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Sela Express Tour adalah sebagai berikut:⁴⁹

1. Visi

- Menjadikan penyelenggaraan haji khusus dan umroh dengan pelayanan prima dan memberikan pendidikan serta pengembangan dakwah sunnah di bidang haji dan umrah dengan bimbingan ibadah sesuai Al-qur'an dan sunnah.
- Memberikan pelayanan tour&travel dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan mengutamakan kepuasan jamaah.

⁴⁸ <http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau.html>

⁴⁹ Dokumentasi PT. Sela Express Tour

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi

Menjadikan pilihan utama bagi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah sesuai sunnah serta berperan aktif dalam pengembangan dakwah sunnah untuk mencapai haji dan umrah yang mabrur.

3. Kelebihan

- a. Sela Tour adalah travel haji dan umrah resmi berizin dari Kementrian Agama.
- b. Insya Allah pesawat Saudi Airline atau maskapai lainnya dengan rute Pekanbaru-Jakarta langsung Madinah, sehingga tidak ada jalan darat dari Jeddah ke Medinah yang biasanya menyita waktu 6 jam perjalanan dengan bus.
- c. Insya Allah selalu berangkat sesuai jadwal dan tidak ada tambahan biaya lainnya, semua biaya sudah termasuk dalam paket.
- d. Setiap rombongan di bimbing sejak manasik sampai kembali ke tanah air oleh ustadz yang mengikuti Sunnah.
- e. Selama umrah mengikuti kajian sunnah/ majlis ilmu syar'i.
- f. Pelayanan datang ke alamat untuk memberikan penjelasan
- g. Dikelola oleh management profesional dan kekeluargaan & insya Allah amanah.⁵⁰

D. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour

Hal terpenting dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT.Sela Express Tour telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini.⁵¹

Gambar 4.1

⁵⁰ Dokumentasi PT. Sela Express Tour

⁵¹ Dokumentasi PT. Sela Express Tour

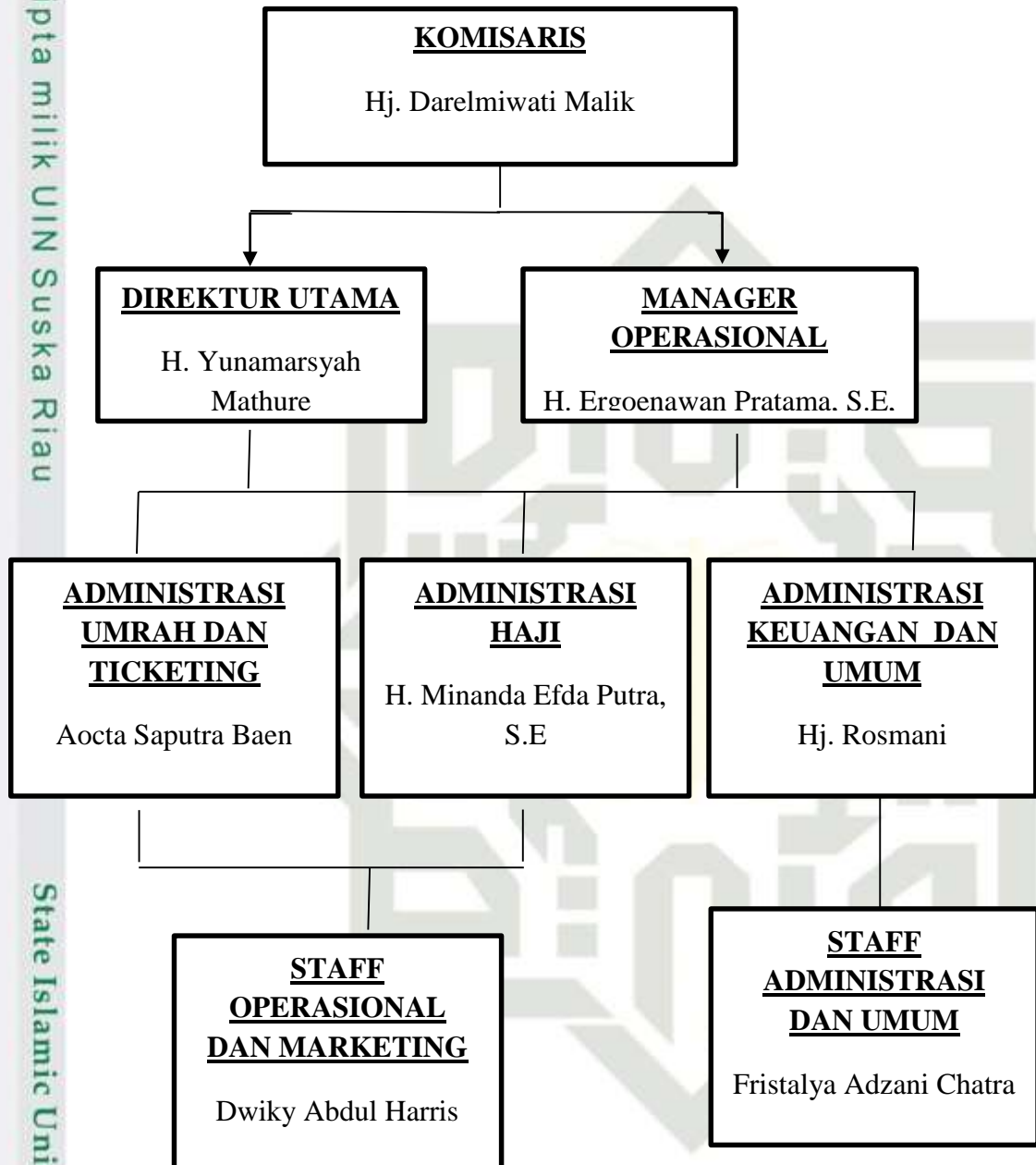
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRUKTUR ORGANISASI PT. SELA EXPRESS TOUR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar 4.1, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:⁵²

1. Komisaris

Komisaris merupakan jabatan tertinggi dalam perusahaan dan bisa juga sebagai pemilik perusahaan/pemilik saham, bekerjasama dengan Direksi dan bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan serta membawahi bawahan secara efektif.

Tanggung Jawab :

- a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
- b. Menentukan siapa yang menjadi Direktur.
- c. Menyetujui planning yang akan di ajukan oleh Direktur.
- d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan.

2. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama Perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan Perseroan Terbatas. Adapun tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut :

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan

3. Manajer Operasional

Adapun tugas manajer oprasional dalam perusahaan yaitu

⁵² Dokumentasi PT. Sela Express Tour

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan.

Tugas-tugas manajer operasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi perusahaan
- b. Mengawasi produksi barang atau penyedia jasa (perusahaan jasa)
- c. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas operasional
- d. Meningkatkan sistem operasional

4. Administrasi Umrah & Tiketing

Tugas dari administrasi Umroh adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah umrah.

5. Administrasi Haji

Tugas dari administrasi haji adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

6. Administrasi Keuangan

Adapun tugas administrasi keuangan pada perusahaan adalah menyusun anggaran belanja, menentukan sumber biaya dan cara penggunaannya, serta membuat pembukuan tentang semua hal yang berkaitan dengan proses.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui penyebaran angket yang diberikan kepada seluruh responden yang digolongkan 1 klaster (kelompok) serta setelah dilakukannya pengolahan data dengan menggunakan rumus statiska sederhana mengenai kepuasan jama'ah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru tahun 2019, maka didapatlah hasil sebagai berikut:

Pertama, hasil rata-rata persentase yaitu sebesar 83% atau 0,83. Hasil ini didapat dari pengolahan data dari seluruh angket yang disebar dan telah diisi oleh para responden, yakni jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

Kedua, dari hasil persentase tersebut, setelah dicocokkan dengan tabel kriteria item penilaian, maka berada pada kategori Sangat Puas yang berada pada rentang skor 0,800-1,000.

Ketiga, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Ha diterima dan H0 ditolak, dengan artian bahwa ada kepuasan dalam respon jama'ah umrah terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan terkait respon jamaah umroh terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru pada tahun 2019, maka adapun sekelimit saran yang dapat penulis berikan semoga dapat memberikan input (masukan) kepada PT. Sela Express Tour, yaitu:

1. Agar PT. Sela Express Tour tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan semua departemen yang ada untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apabila PT. Sela Express Tour akan mengadakan pertemuan antar pengurus dan jamaah penulis berharap dapat berpartisipasi dalam acara tersebut dengan tujuan agar penulis mendapatkan wawasan serta pengalaman baru, khususnya dalam bidang haji dan umrah.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas para karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik di semua departemen.
4. Mengadakan kontroling serta mengevaluasi program yang sedang, atau sudah dijalankan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah kedepannya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Aziz dan Kustini. *Ibadah Haji dalam Sorotan Public*. Jakarta: Kencana. 2007
- Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Persindo. 2015
- Al-kahwali Muhammad Ablah. *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita*. Cet-1. Jakarta: Zaman. 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014
- Beni Ahmad Sabani. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2008
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006.
- DEPDIBUD. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedua. Jakarta: Pustaka Abadi. 1997.
- Dorothea Wahu Ariani. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2004
- GS, Roger. *Implications for Marketing Strategy*. Dallas: BPS. 1995.
- Hendriyani, Suryani. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana. 2015
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2013
- Kluter, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeka. 2005
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat. 2001.
- M. Nashiruddin Al-Albani. *Ringkasan Shahih Bukhori*. Depok: Gema Insani. 2003
- M. Taufik Amir. *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern*. Jakarta: PPM. 2004
- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000
- Mursid, M. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara. 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasution M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004

Poerwadarminta. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: UT. 1999.

Rahmat, Jalaludin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2004

Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Bab 2, Pasal 5*.

Said bin Ali bin Wahf AL-Qahtani, *Lebih berkah dengan sholat berjama'ah, terj: Muhammad bin Ibrahim*. Solo: Qaula. 2008

Soewadjo, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mutiara Wacana Medi. 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta. 2018.

Umarno. *Filsafat dan Etika Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2007.

Walgito, Imo. *Psikologi Sosial : Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi. 2002.

SKRIPSI

Azizah, Risalah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi Pafa Jamaah Haji dan Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Hasanu Tour Yogyakarta, Periode 2014)* Skripsi (Tidak Diterbitkan): Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga. 2014.

Fadliyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta*, Skripsi (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga. 2007.

Kholifatun. *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Kegiatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Periode 2014*. Skripsi : Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang. 2015).

JURNAL

Ardianysah. *Studi Komparasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Customer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*. Jurnal Ketahanan Sosial. Vol 23 No.1. 23 Desember 2014.

INTERNET

<http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau.html>



LAMPIRAN

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESISONER

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

PT. Sela Express Tour

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Pazira

NIM : 11744202628

Dengan Hormat

Dalam rangka penyusunan skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwan dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian skripsi dengan judul **“Respon Jama’ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. Sela Express Tour Pekanbaru Tahun 2019”** sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S-1).

Untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu /Saudar/I meluangkan sedikit waktunya untuk berpartisipasi mengisi kuesioner (daftar pernyataan) pada penelitian yang saya sertakan berikut ini. Adapun permohonan ini, sedikit banyak akan mengganggu pekerjaan Bapak/Ibu/saudara/i. Namun demikian jawaban yang Bapak/Ibu/saudara/I berikan kerahasiannya terjamin dan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ilmiah dalam penyelesaian skripsi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/saudar/I yang telah meluangkan waktu untuk mengisi keusiner ini, saya mengucapkan terimakasih. Semoga allah *subhananu Wata'ala* membalas amal baik kita semua.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

KUESIONER PENELITIAN

RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN

DI PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU TAHUN 2019

A. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesedian Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

B. Petunjuk Pengisian Angket

Berilah tanda (✓) pada kolom yang Bapak/Ibu/saudara/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya dengan alternative jawaban sebagai berikut:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	KOGNITIF					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	Brosur PT. Sela Express Tour selalu diupdate oleh karyawan					
2	Karyawan memberikan kemudahan dalam proses akses layanan administrasi					
3	Karyawan menyediakan formulir pendaftaran umrah					
4	Karyawan mampu menyampaikan layanan secara benar sejak awal					
5	Karyawan mampu menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan					
6	PT. Sela Express Tour adalah salah satu travel umrah yang terpercaya					
7	Karyawan mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan para calon jama'ah					
8	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan atau keluhan dari pelanggan dan calon jama'ah					
9	Karyawan memiliki kemampuan untuk membantu jamaah dalam menuntaskan masalah berkaitan dengan pelayanan PT. Sela Express Tour					
10	Karyawan mampu memberikan informasi dengan baik tentang sesuatu yang di butuhkan jama'ah					
11	Karyawan memberikan informasi secara terperinci tentang sesuatu yang di butuhkan jama'ah					
12	Karyawan mampu melakukan komunikasi interaktif dengan jama'ah					
2. AFEKTIF						
13	Karyawan memberikan pelayanan sepenuh hati					
14	Karyawan selalu memberikan respon baik kepada para calon jamaah baru yang sedang membutuhkan bantuan					
15	Karyawan selalu menerima saran yang diberikan oleh jamaah dengan baik					
16	Sikap karyawan yang baik menimbulkan rasa percaya jamaah					
17	Karyawan lebih mendahulukan kepentingan jamaah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18	Karyawan memberikan perhatian lebih kepada jamaah sakit dan lansia					
19	Karyawan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun					
3. KONATIF						
20	Fasilitas Kantor Jamaah PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru bersih					
21	Penampilan karyawan PT. Sela Express Tour sangat rapi					
22	Adanya kemudahan yang diberikan untuk calon jamaah baru saat ingin melakukan pendaftaran					
23	Karyawan mampu meluangkan waktu untuk menanggapi pertanyaan jama'ah					
24	Karyawan tanggap dalam melayani keluhan jama'ah					
25	Karyawan bertanggung jawab terhadap keamanan jama'ah selama pelaksanaan umrah					
26	Karyawan bertanggung jawab terhadap kenyamanan jamaah					
27	Karyawan mampu memberikan jaminan pelayanan kepada jamaah					
28	Karyawan mampu membuat calon jamaah merasa aman sewaktu melakukan transaksi					
29	Karyawan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan terang dan jelas					
30	Karyawan memberikan perhatian kepada jamaah berdasarkan pelayan yang diberikan					

Data Responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur
----	----------------	---------------	------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	Agustimar Putra	Laki-laki	45
2	Hendra	Laki-laki	51
3	Dewi Kartika	Perempuan	54
4	Dwijotulus	Laki-laki	45
5	Amirudin Akhmad	Laki-laki	66
6	Hadia Risma	Peremepuan	48
7	Basril Baharudin	Laki-laki	62
8	Tri Prasetyo Santoso	Laki-laki	60
9	Syofian Sory Syamsudin	Laki-laki	68
10	Ryansyah Riza	Laki-laki	37
11	Siti Khadijah	Perempuan	40
12	Heris Purnama	Laki-laki	45
13	Nurjanah Ramli	Perempuan	48
14	Yulhendri Ibrahim	Laki-laki	44
15	Nurhayati Ibrahim	Perempuan	53
16	Ermalia Rahmad	Perempuan	38
17	Paoela Yolanda	Perempuan	36
18	Opinda Sari	Perempuan	49
19	Harry Putra	Laki-laki	36
20	Alexis Mansur	Laki-laki	56
21	Ferdhi Syofandi	Laki-laki	38
22	Santoso Hadi	Laki-laki	57
23	Ali Imran	Laki-laki	44
24	Asril Zulfikar	Laki-laki	62
25	Zubir Muhammad	Laki-laki	61
26	Yessy Alza	Perempuan	43
27	Jhoni Badul Putra	Laki-laki	47
28	Rosidin Sahim	Laki-laki	45
29	Saruan Makripat	Laki-laki	50
30	Syafri Raya	Laki-laki	52

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU TAHUN 2019**

Disusun Oleh:



NUR PAZIRA
NIM 11744202628

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 30 April 2020

Pembimbing



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



SKA RIAU

Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 19 Februari 2019

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **HERMAWAN**, NIM **11644100567** dengan judul **“STRATEGI DAKWAH LEMBAGA SIGMA ENTERTAINMENT PEKANBARU MELALUI LAGU (NASYID) RELIGI”** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0781-962223
 Fax. 0781-962292 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: lam-ek@pekanbaru-nds.net.id

<p>Nomor : B-1016/Un.D4/F.IV/PP.00.9/03/2020 Lampiran : 1 berkas Hal : Penunjukan Pembimbing a.n. Nurpazira</p>	<p>Pekanbaru, <u>07 Rajab 1441 H</u> 02 Maret 2020 M</p>
--	---

Kepada Yth,
 Sdr. Imron Rosidi, Ph.D
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
 Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Nurpazira NIM 11744202626 Dengan judul "Respon Jemaah Umroh Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Di PT. Mudaris Tour Dan Travel." (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



Yudhan, MAZ
 280620 200604 1 615

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
2. Mahasiswa yth



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrandt KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0701-562051

Fax. 0701-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8417/2020
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 8 Rabiul Akhir 1442 H
23 November 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : Nur Pazira
N I M : 11744202628
Semester : VII (tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR TAHUN 2019"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. SELA EXPRESS TOUR"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n.
Rektor,
Dekan,


Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/36702
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8417/2020 Tanggal 23 November 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

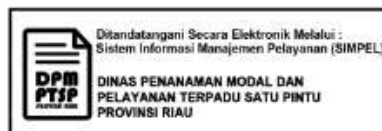
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | NUR PAZIRA |
| 2. NIM / KTP | : | 11744202628 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | RESPON JAMA'AH UMRAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU TAHUN 2019 |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. SELA EXPRESS TOUR PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 November 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Sela Express Tour Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Nur Pazira dilahirkan di bumi Kepulauan Riau yaitu tepatnya di desa SUGIE pada tanggal 02 Mei 1999 anak kedua dari empat bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Azman dan Ibu Salbiah. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar Negeri 007 pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Pendidikan Tingkat Menengah Pertama di SMPN 007 SUGIE dan tamat pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 BATAM dan dinyatakan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata satu (S1). penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Karya Indah KM 11 selama 30 hari.

Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Profesi (Job Training) yang dilaksanakan di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian di Pekanbaru dengan judul Respon Jama'ah Umrah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. dela Express Tour. Kemudian di ACC oleh Pembimbing pada tanggal 31 Desember 2020. Pada hari Selasa tanggal 09 Maret 2021 penulis dinyatakan "Lulus" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui sidang Munaqasah Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU